

ANEXO X – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este Anexo tem por objetivo estabelecer Instrumento de Medição de Resultado (IMR) com as exigências acerca da qualidade e quantidade da execução dos serviços e sua respectiva medição, para fins de adequação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato, assim como o estabelecimento e definição das respectivas sanções.
- 1.2. Registre-se que a implementação de indicador de desempenho permite a definição de metas e a medição dos resultados atingidos em áreas críticas da execução das estratégias. Tais indicadores visam, portanto, medir a efetividade na aplicação dos processos e projetos, possibilitando as organizações, gerenciar seus processos e projetos de maneira a atender seus objetivos e metas estabelecidas em seu planejamento estratégico.
- 1.3. Particularmente, a manutenção deve selecionar indicadores que meçam a eficácia de seus processos, tais como, disponibilidade, confiabilidade e segurança. As metas estabelecidas devem superar os valores praticados usualmente no mercado.
- 1.4. Indicadores técnicos, tais como, tempo médio entre falhas(TMEF) e tempo médio para reparo (TMPR) são necessários para subsidiar o monitoramento e a gestão de manutenção.
- 1.5. Assim, os Indicadores de desempenho devem acompanhar a performance da manutenção nos seus processos principais, e não deve se ater apenas aos aspectos particulares, dando preferência por ter poucos indicadores, porém, voltados à total disponibilidade do ativo da ser gerido.
- 1.6. Para tanto, serão utilizados os seguintes indicadores:
 - 1.6.1.Índice de Conformidade de Manutenção - ICM;
 - 1.6.2.Índice de Performance de Atendimento;
 - 1.6.3.A soma dos dois indicadores será apurado para verificação do percentual de redução a ser aplicado sobre o valor mensal faturado.
- 1.7. O objetivo desse conjunto de indicadores é avaliar de forma objetiva se a CONTRATADA presta os serviços de forma tempestiva, com a qualidade exigida pela Polícia Federal e mantendo em operação constante todas as unidades vinculadas ao contrato.
- 1.8. Estes indicadores são dotados de critérios objetivos e mensuráveis, obtidos mediante relatórios técnicos/planilhas eletrônicas, e tem a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados.
- 1.9. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 1.10. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será MENSAL, por meio de relatórios técnicos e aplicativos desenvolvidos com acompanhamento da FISCALIZAÇÃO e da CONTRATADA.



- 1.10.1. Constarão nesse aplicativo, entre outras informações, as metas e os índices de níveis de serviços alcançados.
- 1.11. Periodicidade de medição dos indicadores:
- 1.13.1 A CONTRATADA será avaliada mensalmente, ao final de cada período de faturamento, quando será efetuada a conversão dos índices diários em índice mensal, que será utilizado para identificar o percentual de aplicação do REDUTOR, conforme tabela de correlação, previstas neste Anexo, de forma a calcular o valor final a ser pago pela prestação dos serviços.
- 1.12. Para a aferição destes serviços, serão dispostos três níveis de graduação para cada tipo de ocorrência, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada.
- 1.13. As ocorrências serão registradas por unidade de prestação de serviços e serão somadas ao final do mês para apuração do índice de medição de resultado mensal.
- 1.14. Para tanto, serão utilizados três tipos de ocorrência:
- 1.14.1. **Ocorrências do tipo 01:** situações brandas que NÃO caracterizam a interrupção na prestação de serviços, mas que comprometem sua realização de forma satisfatória;
- 1.14.2. **Ocorrências do tipo 02:** situações médias que CARACTERIZAM A INTERRUPÇÃO na prestação do serviço ou que traga prejuízos à CONTRATANTE, ou o comprometimento de cláusulas do Contrato;
- 1.14.3. **Ocorrências do tipo 03:** situações graves que CARACTERIZAM A INTERRUPÇÃO na prestação do serviço, comprometem a rotina ou o patrimônio da POLÍCIA FEDERAL ou comprometimento de obrigações legais.
- 1.15. Os índices de desempenho BOM, REGULAR ou INSUFICIENTE serão obtidos no cálculo do Índice de Medição de Resultado Mensal, conforme relação a seguir:
- 1.15.1. **Índice BOM:** até 01 (uma) ocorrência de Grau 03 no mês OU até 02 (duas) ocorrências de Grau 02 no mês OU até 04 (quatro) ocorrências de Grau 01 no mês;
- 1.15.2. **Índice REGULAR:** entre 02 (duas) e 03 (três) ocorrências de Grau 03 no mês OU entre 03 (três) e 07 (sete) ocorrências de Grau 02 no mês OU entre 05 (cinco) e 11 (onze) ocorrências de Grau 01 no mês;
- 1.15.3. **Índice INSUFICIENTE:** acima de 03 (três) ocorrências de Grau 03 no mês OU acima de 07 (sete) ocorrências de Grau 02 no mês OU acima de 11 (onze) ocorrências de Grau 01 no mês.
- 1.16. O Índice de Medição de Resultado e ajuste no pagamento, seguirá a aplicação dos seguintes fatores de conversão:
- 1.16.1. **Índice de Medição de Resultado BOM:** aplicação de fator de conversão 1;
- 1.16.2. **Índice de Medição de Resultado REGULAR:** aplicação de fator de conversão 0,95;
- 1.16.3. **Índice de Medição de Resultado INSUFICIENTE:** aplicação de fator de conversão 0,90.
- 1.17. Definidos o fator de conversão, o valor a ser pago será o resultado da multiplicação do valor mensal apurado pelo fator de conversão, ou seja:
- 1.17.1. **Valor a ser pago (R\$)** = Valor mensal apurado na planilha de medição x Fator de Conversão;
- 1.17.2. **Limites aceitáveis na aplicação do fator de conversão:** $0,90 \leq \text{Fator de Conversão} \leq 1$.



- 1.18. Além da aplicação do redutor na nota fiscal apurada na Medição Mensal, devem ser aplicadas as seguintes sanções contratuais, apuradas após o período de 12 (doze) meses:
- 1.18.1. **2 (dois) INSUFICIENTES no período de 1 (um) ano:** aplicar-se-á advertência;
 - 1.18.2. **Acima de 2 (dois) INSUFICIENTES e até 4 (quatro) no período de 1 (um) ano:** multa de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato (valor anual);
 - 1.18.3. **Acima de 5 (cinco) INSUFICIENTES e até 7 (sete) no período de 1 (um) ano:** multa de 20% (vinte por cento) do valor anual do Contrato; e
 - 1.18.4. **Acima de 8 (oito) INSUFICIENTES no período de 1 (um) ano:** multa de 30% (trinta por cento), podendo ser cumulada com a rescisão do contrato, a critério da Fiscalização ou Gestor do Contrato.
- 1.19. O registro das ocorrências ocorrerá da seguinte forma:
- 1.19.1. Todas as ocorrências registradas no Relatório de Inspeção e nos Registros de Ocorrência serão notificadas à CONTRATADA por ofício ou e-mail, com prazo estipulado para solução das falhas.
 - 1.19.2. Cada ocorrência será classificada por grau de acordo com a tabela e discriminação e graus de ocorrências;
 - 1.19.3. Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro;
 - 1.19.4. Para apuração do Índice de Medição de Resultado Mensal será considerado um período de 30 (trinta) dias consecutivos. Ao final de cada período de 30 (trinta) dias, iniciará novo período para apuração do Índice de Desempenho daquele mês;
 - 1.19.5. Para efeito de aplicação das sanções, será considerado um período de 12 (doze) meses consecutivos. Ao final de cada período de 12 (doze) meses, iniciará novo período para apuração de Índices de Desempenho;
 - 1.19.6. Em qualquer caso previsto de aplicação de sanção será garantido a empresa o contraditório e a ampla defesa.

2. INDICADORES

2.1. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE MANUTENÇÃO – ICM

- 2.1.1. O ICM é um indicador de desempenho da CONTRATADA na execução do Contrato e será apurado pela Polícia Federal.
- 2.1.2. O ICM será calculado pela soma dos percentuais referente a ocorrência de cada falta listada abaixo, conforme percentuais indicados:

Item	Descrição	Incidência	Valor da Infração
OCORRÊNCIAS DO TIPO 01 (SITUAÇÕES BRANDAS)			
1	ATRASSO de tarefas e suas respectivas periodicidades previstas na Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção Preventiva (Anexo II desse Termo de Referência).	Por ocorrência	1 ponto
2	Serviços executados sem os insumos, materiais, ferramentas e utensílios previstos;	Por ocorrência	1 ponto



POLÍCIA FEDERAL

3	Conduta inadequada dos empregados;	Por ocorrência	1 ponto
4	Empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensílio de uso obrigatório.	Por ocorrência	1 ponto
5	Empregado com uniforme sujo, rasgado ou com modelo diferente do padrão;	Por ocorrência	1 ponto
6	Não manter as ferramentas e equipamentos nas quantidades especificadas neste termo e em condições adequadas de uso e funcionamento, sem justificativa.	Por ocorrência	1 ponto
7	Não apresentar, sem justificativa, os documentos de OS, como cotações, recebimento de servidor e nota fiscal, após solicitação da Fiscalização.	Por reincidência	1 ponto
OCORRÊNCIAS DO TIPO 02 (SITUAÇÕES MÉDIAS)			
8	Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após 02 (duas) solicitações para fazê-lo;	Por ocorrência	2 pontos
9	DESCUMPRIMENTO de tarefas e suas respectivas periodicidades previstas na Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção Preventiva (Anexo II desse Termo de Referência).	Por ocorrência	2 pontos
10	ATRASSO de tarefas e suas respectivas periodicidades previstas na Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção Corretiva (Anexo II desse Termo de Referência).	Por ocorrência	2 pontos
11	Ausência de insumos e materiais SINAPI ou REGISTRADOS, após expedição da Ordem de Serviço, para realização da demanda da Fiscalização.	Por ocorrência	2 pontos
12	Recusar-se a executar serviços previstos no Contrato	Por ocorrência	2 pontos
13	Deixar de fornecer uniformes completos aos seus funcionários, conforme periodicidade explicitada neste Termo de Referência;	Por ocorrência	2 pontos
14	Deixar de fornecer uniforme para os funcionários alocados no contrato após 02 (duas) solicitações para fazê-lo;	Por ocorrência	2 pontos
15	Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus agentes;	Por ocorrência	2 pontos
16	Deixar de substituir, após notificação, empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização ou apresentar, a critério da CONTRATANTE, conduta inconveniente ou baixa produtividade;	Por ocorrência	2 pontos



POLÍCIA FEDERAL

17	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato;	Por ocorrência	2 pontos
18	Deixar de fornecer os equipamentos nas quantidades mínimas exigidas neste Termo de Referência;	Por ocorrência	2 pontos
19	Fornecer materiais ou equipamentos em qualidade inferior aos parâmetros definidos neste Termo de Referência;	Por ocorrência	2 pontos
20	Deixar de substituir os equipamentos que apresentarem defeito e/ou rendimento insatisfatório, em até 72 (setenta e duas) horas a contar da constatação feita pela empresa ou após a devida notificação;	Por ocorrência	2 pontos
21	Transferir funcionários entre as unidades, sem anuência prévia da CONTRATANTE;	Por ocorrência	2 pontos
22	Alocar funcionário, mesmo que em caráter provisório, sem a realização de pesquisa social prévia pela CONTRATANTE;	Por ocorrência	2 pontos
23	Deixar de realizar a cobertura/substituição de funcionário ausente no prazo de até 04 horas do início do expediente diário da localidade, no dia da ausência constatada	Por ocorrência	2 pontos
24	Pagar, em atraso, os salários, o vale-transporte, o vale-alimentação ou qualquer outro benefício devido aos empregados;	Por ocorrência	2 pontos
25	Deixar de implantar e operacionalizar o relógio de ponto biométrico nas unidades de prestação de serviços;	Por ocorrência	2 pontos
26	Fornecer informações falsas em relação à prestação dos serviços.	Por ocorrência	2 pontos
27	Deixar de fornecer veículo para deslocamento dos funcionários, conforme previsão contratual, nas especificações mínimas previstas	Por ocorrência	2 pontos
28	Deixar de apresentar relatório ou documentos no prazo estipulado no Termo de Referência.	Por ocorrência	2 pontos
29	Calhas com acúmulo de sujeira.	Por ocorrência	2 pontos
30	Componentes de quadros elétricos apresentando aquecimento, disjuntores desarmando	Por ocorrência	2 pontos
31	Baterias descarregadas, danificadas ou vencidas	Por ocorrência	2 pontos
32	No-break operando em bypass	Por ocorrência	2 pontos



POLÍCIA FEDERAL

33	Caixa de gordura cheia ou transbordando	Por ocorrência	2 pontos
OCORRÊNCIAS DO TIPO 03 (SITUAÇÕES GRAVES)			
34	DESCUMPRIMENTO de tarefas e suas respectivas periodicidades previstas na Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção Corretiva (Anexo II desse Termo de Referência).	Por ocorrência	3 pontos
35	Reiteradas danificações do patrimônio	Por ocorrência	3 pontos
36	Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros	Por ocorrência	3 pontos
37	Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual	Por ocorrência	3 pontos
38	Ausência de material ou equipamento obrigatoriamente fornecido pela CONTRATADA apontada pelo fiscal do contrato por no mínimo 03 (três) vezes	Por ocorrência	3 pontos
39	Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após 03 (três) solicitações para fazê-lo	Por ocorrência	3 pontos
40	Não fornecimento dos uniformes para os funcionários alocados no contrato após 03 (três) solicitações para fazê-lo	Por ocorrência	3 pontos
41	Deixar de pagar e/ou recolher no prazo legal quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato (em caso de incidência reiterada ocorrerá sanção de advertência, multa e rescisão).	Por ocorrência	3 pontos
42	O não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002. (retificado em 9 de janeiro de 2014 – publicado no DOU nº 6, Seção 1, pg.58/59).	Por ocorrência	3 pontos
43	Deixar de pagar o valor da diária ao funcionário, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas antes do início da viagem, após comunicação formal do Fiscal de Contrato à Contratada.	Por ocorrência	3 pontos
44	Reduzir o valor da diária do funcionário para prover despesas de hospedagem e alimentação, conforme previsão do Termo de Referência.	Por ocorrência	3 pontos
45	Deixar de fornecer combustível para os deslocamentos de veículo previsto no contrato, além de previsão de seguro e manutenção periódica no mesmo.	Por ocorrência	3 pontos
46	Gerador Inoperante, com quantidade de combustível abaixo do recomendado, com combustível fora do	Por ocorrência	3 pontos



	prazo de validade ou sem registro de data de ultimo abastecimento.		
47	Cabos ressecados ou carbonizados	Por ocorrência	3 pontos
48	Caixa d'agua sem limpeza há mais de 6 meses.	Por ocorrência	3 pontos
49	Extintores com carga vencida	Por ocorrência	3 pontos

2.2. ÍNDICE DE PERFORMANCE DE ATENDIMENTO – PRAZO DE ATENDIMENTO

2.2.1. Trata-se de um indicador que tem por objetivo avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação aos prazos e periodicidades de atendimento das ordens de serviço e demandas.

2.2.2. Serão considerados todos as Ordens de Serviço (OS) recebidos, tratados e fechados pela CONTRATADA, no período de faturamento mensal.

2.2.2.1. Para o cálculo do percentual de desempenho (índice) será utilizada a seguinte fórmula:

2.2.2.2.

$$PCP(\%) = \left[1 - \frac{QPCA}{QTC} \right] * 100$$

PCP = Percentual de OS Tratadas no Prazo

QPCA(*) = Quantidade Ponderada de OS Tratadas com Atraso

QTC = Quantidade Total de OS Tratadas no período

2.2.2.3. A quantidade de OS tratadas com atraso será ponderada pela quantidade de horas que exceda o prazo de tratamento e também pela criticidade do chamado, conforme a tabela seguinte:

HORAS EXCEDENTES AO PRAZO DE ATENDIMENTO	PESO
$X \leq 24$ hrs	1
$24 \text{ hrs} < X \leq 72$ hrs	3
$72 \text{ hrs} < X \leq 168$ hrs	5
$168 \text{ hrs} < X \leq 360$ horas	10

CRITICIDADE DA DEMANDA	PESO
Baixa	1
Média	3
Alta	5
Urgente	10



POLÍCIA FEDERAL

ÍNDICE DE PERFORMANCE CALCULADO PCP	VALOR DA INFRAÇÃO
Maior ou igual a 95%	1 ponto (ocorrência do tipo 01)
Maior ou igual 90% e menor que 85%	2 pontos (ocorrência do tipo 02)
Menor que 80%	3 pontos (ocorrência do tipo 03)

2.2.2.4. Exemplificando: um chamado que tenha criticidade definida como ALTA e foi tratada com 40 horas de atraso, equivalerá a 15 (3 x 5) ordens de serviço tratadas com atraso.

2.2.2.5. Se durante o período foram executadas 50 demandas, e destas 50 apenas a demanda do exemplo foi executada com atraso, o percentual de demandas executadas no prazo fica em 70% e será apurado o valor de 3 pontos.

2.2.3. Caso existam demandas ainda pendentes de finalização ao final do dia de medição do indicador, estas serão tratadas para o cálculo do índice seguindo as seguintes premissas:

2.2.3.1. Será utilizada a hora de 23:59:59 do dia de medição como referência para que, em comparação com a data de registro da demanda, seja identificado o tempo em que a demanda ainda está sem finalização, aqui chamado de “Tempo de Atendimento”.

2.2.3.2. O “Tempo de Atendimento” será usado para determinar se a demanda se encontra em atraso e qual o atraso ponderado.

3. APLICAÇÃO DO REDUTOR

3.1. Pelo descumprimento contratual na execução de atividades previstas e programadas, bem como pela sua prestação de forma incompleta ou inadequada, a CONTRATADA sujeitar-se-á a um REDUTOR no faturamento mensal, cujas fórmulas e percentuais se encontram descritos e previstos neste Anexo, a incidir sobre o valor do faturamento mensal contratado, que compreende o valor fixo mensal adicionado do valor referente aos serviços sob demanda, correspondentes ao período de apuração, atrelado ao nível de criticidade do serviço atingido, de acordo com a tabela de correlação prevista neste mesmo Anexo.

3.2. Compreende-se por descumprimento contratual, a execução do serviço de forma inadequada, insatisfatória, de modo incompleto, com inobservância de padrões da Polícia Federal, bem como normas técnicas e legislações aplicáveis.

3.3. A soma dos dois indicadores resultará o FATOR DE REDUÇÃO, limitado a um valor máximo de 10% (dez por cento) do valor do encargo mensal da prestação de serviço.

4. APLICAÇÃO DA GLOSA

4.1. A Polícia Federal aplicará GLOSA à CONTRATADA referente aos serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados, ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.



POLÍCIA FEDERAL

- 4.2. Assim, a GLOSA a ser aplicada corresponderá aos valores dos serviços não executados ou insumos/materiais não utilizados, independentemente do REDUTOR previsto no Item 3.
- 4.3. A GLOSA será aplicada mensalmente na Fatura/Nota Fiscal de Prestação de Serviço, e corresponderá aos valores de quaisquer serviços previstos e não realizados e/ou materiais não utilizados.

5. METODOLOGIA DE FATURAMENTO

- 5.1. A FISCALIZAÇÃO realizará a apuração do faturamento de forma automática, com eventuais ajustes manuais, sendo que dos valores brutos apurados serão deduzidos o redutor referente aos indicadores não cumpridos, ou seja, quando ocorrer inadimplemento relativo da CONTRATADA caracterizado pela execução negligente ou inadequada.
- 5.2. Pelas características das atividades, a Polícia Federal pagará à CONTRATADA O valor conforme proposta comercial, descontados os valores previstos acima, bem como eventuais glosas por serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.